Geneviève **Bercovici** Christine **Harache**

Assistantes « Pro »

Quatre missions :
- Accueillir
- Gérer l'information
- Communiquer
- Organiser

Quatrième édition

ISBN : 2-7081-3238-5



1 - Le classement

Le classement ! Voilà bien le parent pauvre du secrétariat, le mal aimé, celui auquel on pense après tout le reste et qu'on s'empresse de confier à la dernière personne entrée, ou à la stagiaire scolaire d'été.

Et pourtant, un classement bien fait rend de tels services ! on évite de se stresser, on gagne du temps, voire de l'argent, car dans certains cas le coût d'un document non retrouvé peut être important.

Les secrétaires laissent s'entasser le classement en attente pour deux raisons :

– c'est fastidieux et sans intérêt de sortir des dossiers de l'armoire pour y ranger des documents,

– c'est difficile de savoir dans quel dossier classer certains papiers. On les laisse de côté faute de savoir les classer. Il est vrai qu'il est parfois problématique d'imaginer comment on va vous redemander tel document dans six mois ou un an.

Faites donc le test en page suivante pour vérifier que vous êtes bien une « incollable du classement », avant de lire comment vous pouvez encore vous perfectionner.

Test 2
Les incollables du classement

	Vrai	Faux
1 - On ne classe jamais un dossier à « société ».		
2 - Il faut conserver les pièces justificatives de TVA pendant cinq années		
3 - Il est obligatoire d'enregistrer le courrier « arrivée ».		
4 - La lumière est l'ennemi de la conservation des documents.		
5 - Devant un tribunal, une photocopie de courrier fait foi.		
6 - Le dossier « Coopérative du Midi » se classe à Midi.		
7 - On reconnaît un bon classement à ses dossiers bien rangés.		
8 - Un fantôme est une indication sur le lieu où se trouve un dossier qui n'est pas dans le classement à ce moment.		
9 - Il faut indiquer le contenu d'une boîte d'archivage sur sa tranche.		
10 - Depuis le décret 94/654 du 15 octobre 1994, le fax a valeur de preuve légale.		

☆ *Mettez une croix dans la colonne correspondante et reportez-vous en fin d'ouvrage pour connaître les réponses.*

Un « bon classement » : critères d'efficacité du classement

Au risque de vous décevoir, il n'existe pas de modèle type de classement. Le « bon classement » n'existe pas dans l'absolu.

Un classement est bon, quand le patron, en l'absence de sa secrétaire, y retrouve tout ce qu'il y cherche.

Quelles conditions le classement doit-il remplir pour cela ?

– Être accessible,

– Être à jour,

– Être exhaustif,

– Être épuré.

Accessible - Le classement est basé sur une méthode ; les dossiers sont bien identifiés ; il existe un plan de classement qui explique la méthode.

À jour - La corbeille « classement en attente » est vide.

Exhaustif - Les documentalistes disent qu'il est « sans silence ». Un silence, c'est un document qu'on ne retrouve pas.

Épuré - Les documentalistes disent qu'il est « sans bruit ». Un bruit est un document qui n'a rien à faire dans le classement : le double, le brouillon, la énième version d'un même document, le document ancien qui devrait être archivé, etc.

Créer, refondre un classement

Pour la création, comme pour la refonte d'un classement, deux points de vue sont à prendre en compte:

– l'analyse de l'existant,

– les besoins des utilisateurs.

1. L'analyse de l'existant

Pour la refonte d'un classement, comme pour tout projet, il faut prendre en compte l'existant. Il faut l'analyser pour pouvoir le critiquer et imaginer des solutions plus satisfaisantes.

L'analyse de l'existant passe par l'inventaire des dossiers. Cette étape est fastidieuse, mais elle seule vous permettra de prendre la mesure de la situation. Vous découvrirez les titres peu précis, les doublons, les dossiers trop vieux à archiver.

Si toutefois vous manquez de temps pour reprendre l'existant, une bonne solution consiste à créer un nouveau classement à côté de l'ancien. Vous l'alimenterez au fur et à mesure de vos utilisations de l'ancien.

2. Les besoins des utilisateurs

Un classement efficace, nous venons de le voir, répond aux demandes. Il faut donc, pour le mettre en place, partir des demandes, c'est-à-dire de l'utilisation qu'on en a.

Nous vous conseillons de noter les demandes de vos utilisateurs. En effet, il est difficile de se fier à sa mémoire. De plus, ce pointage vous permettra de faire un diagnostic de votre classement. Vous y noterez les raisons pour lesquelles on a du mal à retrouver les documents.

Pour chaque demande, notez donc brièvement :

- la nature de la demande « la lettre de X parlant de ... », « le dossier Y » ;
- la nature de la pièce demandée (est-ce une lettre, un dossier, un compte rendu..?)
- et, si vous ne trouvez pas immédiatement, notez la raison pour laquelle vous devez chercher longtemps (dossier absent, dossier déclassé, vous avez dû ouvrir plusieurs dossiers, car vous n'avez pas vu a priori dans lequel le document en question pouvait se trouver, demande imprécise, etc.).

Au bout de quelque temps, vous aurez une idée des dysfonctionnements et de la manière dont il faudrait structurer ce classement.

Les différents types de classement

Une fois la liste définitive des dossiers établie, les doublons éliminés, des titres parlants et précis choisis, il va falloir déterminer une méthode de classement.

Nous disposons de trois grandes méthodes. Toutes les autres sont des variantes ou des combinaisons. Vous choisirez en fonction du volume de votre classement (nombre de dossiers) et de sa nature. Bien entendu, plusieurs méthodes peuvent cohabiter dans un même classement.

La première question à se poser est :

- *Vos dossiers sont-ils des dossiers homogènes ?* C'est-à-dire dont le contenu est similaire. C'est le cas des dossiers clients, dossiers fournisseurs ou dossiers de personnel.
- *Sont-ils des dossiers hétérogènes ?* C'est-à-dire tous les autres.

La méthode alphabétique

Elle est bien adaptée au classement des dossiers homogènes, comme hétérogènes quand ils ne sont pas trop nombreux : un millier pour les premiers, beaucoup moins pour les seconds.

Ses avantages sont bien connus : facilité d'accès et de reclassement.

Ses défauts ne sont toutefois pas inexistants et augmentent avec le nombre des dossiers à classer :

- homonymie : 62 000 familles françaises portent le nom de Martin. Vous avez toutes les chances d'en retrouver plusieurs dans votre classement de dossiers de personnes, dès qu'il est un peu volumineux,
- déménagements : les nouveaux dossiers viennent nécessairement s'intercaler entre des dossiers déjà existants,
- difficultés à retrouver un dossier quand on ne connaît pas son titre exact. Cette difficulté amène d'ailleurs à créer des doublons : vous ne trouvez pas le dossier « Budget » (en effet, votre prédécesseur l'avait nommé « Prévisions budgétaires »), vous allez donc le créer pour y classer les documents que vous avez.

L'Afnor a édité une norme portant sur le classement alphabétique des noms et raisons sociales. Il s'agit d'une règle permettant de déterminer de manière indiscutable le mot directeur, c'est-à-dire le mot sur lequel on va classer. L'intérêt de cette règle réside dans son caractère indiscutable : elle met tout le monde d'accord. Nous vous conseillons de vous la procurer auprès de l'Afnor et de la mettre en place si vous devez gérer un classement important de dossiers d'entreprises : dossiers fournisseurs ou dossiers clients par exemple.

Pour vous donner une indication, voici cette norme résumée en quatre grandes propositions :

1 – on ne classe pas à l'adjectif, ni à l'article ;

2 – on classe au premier nom propre rencontré en lisant le titre du dossier (un nom propre peut être, outre un nom de famille, un lieu géographique, un point cardinal ou un nom publicitaire ou un nom inventé) ;

3 – si le titre du dossier ne comporte pas de nom propre, on classera au premier nom commun en évitant compagnie, société, entreprise, établissement, etc. Il faut exclure compagnie et société, car sinon beaucoup de dossiers y seraient classés. Il faudrait les différencier par le mot sous-directeur, ce qui augmenterait la difficulté du classement et donc les risques d'erreur ;

4 – pour les raisons sociales d'entreprises étrangères, on classe au premier mot (quelle que soit sa nature) après l'article.

Test 3
La norme Afnor au secours du classement

Voici quelques exemples d'application de la norme Afnor. Dans toutes les raisons sociales du test, il s'agit de souligner le mot directeur, c'est-à-dire le mot sur lequel vous classeriez ces dossiers. Exercez-vous et vérifiez vos réponses en fin d'ouvrage.



A - Entreprise de bâtiment de l'Ouest parisien

B - Boucherie Sanzot

C - The Walt Disney Music Company

D - Les Serruriers réunis

E - Le Mandarin du parc de Saint-Maur

F - Pomme de pain SA

G - La Compagnie Générale des Eaux

H - La Francilienne du cycle

I - La Société européenne de brasserie

J - Entreprise de nettoyage général

La méthode numérique

Elle est peu employée et pourtant elle présente de nombreux avantages. C'est celle des professionnels du classement : archivistes ainsi que tous ceux qui classent de gros volumes.

Son principe est simple : on range les dossiers les uns à la suite des autres au fur et à mesure de leur création et on affecte à chaque dossier un numéro d'ordre.

Elle est utilisable pour tous types de dossiers. Ses avantages sont les défauts de l'alphabétique :

– pas de déménagements : le nouveau dossier trouve sa place à la suite des précédents ;

– pas d'homonymie : on ne classe pas sur un nom, mais sur un numéro ;

– le classement est confidentiel ;

– il est beaucoup plus facile de classer sur un numéro que sur un nom.

Bien sûr, ce classement n'est pas d'accès direct. Il faut rechercher le titre du dossier dans une liste à colonnes qui donne son numéro. Vous réaliserez cette liste très simplement sur votre traitement de texte ou votre tableur et l'afficherez sur l'armoire.

La méthode thématique ou idéologique

C'est la méthode préférée de bon nombre de secrétaires. En effet, on a l'impression en utilisant cette méthode que les dossiers y sont bien classés, de manière rationnelle et logique. Elle s'utilise plutôt pour des dossiers hétérogènes que pour des dossiers homogènes.

Le principe est simple : il s'agit de regrouper les dossiers par rubriques, puis par grands thèmes. Les dossiers voisinent donc les uns avec les autres dans l'armoire pour des raisons de proximité d'idées.

Si le principe en est simple, la réalisation l'est beaucoup moins. En effet, mettre sur pied un classement thématique vraiment efficace prend du temps et demande la collaboration des utilisateurs.

Quand on utilise un classement thématique, il est indispensable d'adopter une codification. Toutes les codifications sont envisageables :

– codification décimale (de 0 à 9),

– codification centésimale (de 00 à 99),

– alphabétique (de A à Z),

– alphanumérique (mélangeant lettres et chiffres),

– ou mnémotechnique (reprenant quelques lettres du thème : PER pour personnel).

Chaque dossier est alors repéré par un code dont le premier élément indique le thème, le second la rubrique, et le troisième le dossier lui-même à l'intérieur de la rubrique (figure 2.1)

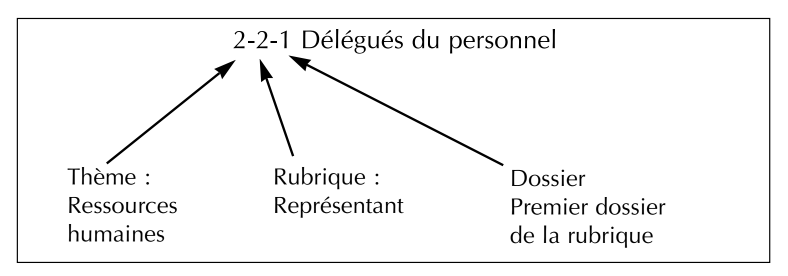


Figure 2.1 – Exemple de méthode de classement thématique

La grande limitation du classement thématique vient de ce que chacun d'entre nous a son idée sur le thème dans lequel classer les dossiers. Par exemple, doit-on classer le dossier « Budget » dans le thème « Comptabilité-Finances » puisqu'il s'agit d'argent ou dans le thème « Gestion », puisqu'il s'agit d'un élément de tableau de bord ? Les deux possibilités sont acceptables, rien ne permet de dire que l'une est meilleure que l'autre.

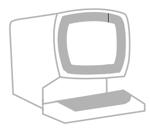
C'est pour cette raison qu'un classement thématique doit être accompagné d'un mode d'emploi. Ce mode d'emploi se compose de deux documents :

- *le plan de classement*, véritable photographie de l'armoire qui donne la liste des dossiers, regroupés par thèmes et par rubriques. C'est lui qu'on consultera si on ne connaît pas précisément le titre du dossier recherché ;
- *l'index alphabétique*, qui reprend l'ensemble des titres de dossiers classés par ordre alphabétique avec leur numéro qui est l'indication de leur emplacement dans l'armoire.

Vous trouverez dans le paragraphe « Demandez donc de l'aide à votre micro » ci-après un exemple de réalisation de plan de classement thématique avec son index alphabétique.

En conclusion

Quelle que soit la méthode que vous choisirez, n'oubliez pas que classer, c'est concevoir une organisation de l'information du service, et c'est aussi savoir dans quel dossier ranger et surtout rechercher le document. Alors, réduisez le temps de classement en reportant au crayon sur chaque document classé sa cote de classement, c'est à dire la référence de son dossier. Ainsi, vous ne vous poserez qu'une fois la question de savoir dans quel dossier classer et vous pourrez même déléguer le classement.



Demandez donc de l'aide à votre micro

Dans la suite de l'ouvrage, vous trouverez des encadrés comme celui-ci. Nous vous y donnons des conseils d'utilisation de la micro-informatique pour vous aider dans vos différentes tâches.

Votre micro-ordinateur peut vous aider de bien des manières à voir plus clair dans le classement.

L'aide qu'il vous apportera sera différente en fonction de votre équipement, de vos besoins et surtout du budget alloué.

Plusieurs cas se présentent donc.

→ Les informations sont classées sous forme papier

Vous êtes équipée d'un gestionnaire de fichier (Access), ou d'un tableur (Excel, Lotus).

Vous allez pouvoir automatiser votre plan de classement, votre enregistrement du courrier (qui ne trouve d'ailleurs une certaine utilité que lorsqu'il est saisi sur micro) ou la gestion de la documentation du service.

Prenons ensemble un exemple : le plan de classement thématique.

Il nécessitera un tableau comprenant une colonne par niveau hiérarchique ainsi qu'une colonne pour le numéro de dossier (tableau 2.2).
Le principe, pour la saisie, sera une ligne (donc un enregistrement) par dossier.

Numéro	Thème	Rubrique	Dossier
1-1-1-	gestion	réunions	AG ordinaire
1-1-2-	gestion	réunions	AG extraordinaire
1-1-3-	gestion	réunions	comités de direction
1-2-1-	gestion	indicateurs	plan à 3 ans
1-2-2-	gestion	indicateurs	tableau de bord
2-1-1-	ressources hum.	effectifs	retraite
2-1-2-	ressources hum.	effectifs	embauche
2-1-3-	ressources hum.	effectifs	licenciements
2-1-4-	ressources hum.	effectifs	embauche CDD
2-2-1-	ressources hum.	représentants	délégués personnel
2-2-2-	ressources hum.	représentants	comité d'entreprise

Tableau 2.2 - Exemple de plan de classement thématique

On peut très simplement tirer l'index alphabétique de ce plan de classement, s'il est saisi de cette manière, en demandant au logiciel un tri sur la colonne des dossiers (tableau 2.3).

Numéro	Thème	Rubrique	Dossier
1-1-2-	gestion	réunions	AG extraordinaire
1-1-1-	gestion	réunions	AG ordinaire
2-2-2-	ressources hum.	représentants	comité d'entreprise
1-1-3-	gestion	réunions	comités de direction
2-2-1-	ressources hum.	représentants	délégués personnel
2-1-2-	ressources hum.	effectifs	embauche
2-1-4-	ressources hum.	effectifs	embauche CDD
2-1-3-	ressources hum.	effectifs	licenciements
1-2-1-	gestion	indicateurs	plan à 3 ans
2-1-1-	ressources hum.	effectifs	retraite
1-2-2-	gestion	indicateurs	tableau de bord

Tableau 2.3 - Index alphabétique du plan de classement

Vous trouverez un exemple de réalisation d'une gestion documentaire sur micro-ordinateur au chapitre « Documentation ».

Vous disposez d'un logiciel de gestion documentaire

Ces logiciels ne sont utiles que si on gère une documentation vraiment importante, ce qui est rarement le cas dans un secrétariat. Si c'est votre cas, un logiciel de ce type vous permettra de faire des recherches par mot-clé, de suivre les abonnements aux différentes revues et de gérer les emprunts.

Classer une information dématérialisée

La GED (Gestion électronique des documents).
On nous a beaucoup parlé dans les années quatre vingt de « bureau sans papier ». L'expérience quotidienne nous prouve pourtant que l'introduction de la bureautique a eu l'effet exactement inverse. En effet, nous consommons actuellement en une année autant de papier qu'autrefois en plusieurs décennies (pour ne pas dire en plusieurs siècles). Tout le monde veut être au courant de tout, d'où la multiplication des photocopies dont l'utilité reste parfois à démontrer.

L'utilisation de la GED entraînerait une diminution du volume de papier.

Voici son principe : lorsque vous recevez des documents (courriers, télex, fax, etc.), au lieu de les classer dans l'armoire, vous les classez sur micro-ordinateur en les saisissant à l'aide du scanner (qui fonctionne un peu comme une photocopieuse), puis en les identifiant à l'aide de mots-clés. On peut alors rap-peler n'importe quel document ou dossier à l'écran.
Les documents sont stockés par le système sur un disque à laser : le DON (Disque optique numérique). La capacité du DON est incomparable, puisqu'une disquette grande comme un compact-disc peut contenir une armoire de classement. On peut alors détruire ou archiver les documents.

Le rêve, n'est-ce pas ?

La GED n'est aujourd'hui pas encore très répandue. En effet, la législation française qui donne au seul document original une valeur probante est, entre autres, responsable de la faible diffusion de ce système.

Pourtant, deux évolutions récentes pourraient bien inverser ce phénomène. D'une part, une norme internationale homologuée en 1999 définit des systèmes de GED si protégés que les documents qui y seront stockés seront réputés conformes à l'original. D'autre part, une loi française promulguée en 2000 reconnaît la valeur légale de la signature électronique.

Bibliographie

Christine Harache, Martine Launet, *Organiser et faire vivre le classement*, Éditions ESF-Cegos, Paris, 2000.